

## ABSTRACT

*Cruise ship, as a home away from home place, which has a perishable product with the complex activity from their employees, certainly should have a potential character to keep sustainable in the service industry. To keep it sustainable, the management should have a good relationship with their employees and customers. In this research, a good relationship with the employee can be created by a good motivation, leadership, and it has an effect with the feedback. This condition can be seen by the employees' job satisfaction. The management can drive a conducive working condition to help generate a good service climate. The research was undertaken in a cruise ship service industry in Italy. The purpose of this study was to evaluate the effect of employees' motivation and leadership of feedback-seeking orientation and their job satisfaction. Sample was collected from 100 respondents, the employees', with simple random sampling method, questionnaire, and an interview with the management. The collected data was analyzed with path analysis which using the statistic program LISREL 8.7 for Windows, and the questionnaire was adopted from Paswan (2005) and Chou (2002). The findings suggest that motivation and leadership have a significant effect on feedback-seeking orientation. Besides, feedbackseeking orientation also has a significant effect on job satisfaction.*

**Keywords:** *cruise ship, feedback-seeking, job satisfaction, leadership, motivation*

## ABSTRAK

*Kapal pesiar, sebagai tempat tinggal yang jauh dari rumah, yang memiliki produk perishable dengan aktivitas kompleks dari karyawan mereka, tentu harus memiliki karakter yang potensial untuk menjaga industry bidang jasa yang berkelanjutan. Agar tetap berkesinambungan, manajemen harus memiliki hubungan baik dengan karyawan dan pelanggan. Dalam penelitian ini, hubungan yang baik dengan karyawan dapat dibuat oleh motivasi yang baik, kepemimpinan, dan berdampak umpan balik. Kondisi ini dapat dilihat oleh kepuasan kerja karyawan. Manajemen dapat menggerakkan kondisi kerja konduktif untuk membantu menghasilkan iklim pelayanan yang baik. Penelitian ini dilakukan di industri jasa kapal pesiar di Italia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh motivasi dan kepemimpinan dari pencarian umpan balik karyawan dan kepuasan kerja mereka. Sampel dikumpulkan dari 100 responden karyawan, dengan metode pengambilan sampel acak sederhana, kuesioner, dan wawancara dengan manajemen. Data yang terkumpul dianalisis dengan analisis jalur yang menggunakan program statistik LISREL 8,7 untuk Windows, dan kuesioner diadopsi dari Paswan (2005) dan Chou (2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap orientasi pencarian umpan balik. Selain itu, orientasi pencarian umpan balik juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja.*

**Kata kunci:** *kapal pesiar, pencarian umpan balik, kepuasan kerja, kepemimpinan, motivasi*